

## Försäkringskassan kritiseras för utformningen av en skrivelse i ett ärende om assistansersättning. Även fråga om journalisters närvaro vid utredningssamtal

**Beslutet i korthet:** Försäkringskassan ställde in ett hembesök och ombokade tiden för samtalet när myndigheten några timmar före det planerade besöket fick kännedom om att journalister skulle närvara. JO uttalar i beslutet att om det av någon anledning finns skäl att ifrågasätta syftet med en utomstående persons närvaro vid möten med myndigheten bör det givetvis stå myndigheten fritt att utreda saken närmare. JO har således inga synpunkter på att Försäkringskassan valde att ställa in mötet för att utreda syftet med journalisternas närvaro. Något generellt förbud mot att låta journalister närvara vid möten kan dock inte utfärdas av myndigheten. En bedömning måste göras från fall till fall. I beslutet kritiserar Försäkringskassan för utformningen av en skrivelse i ärendet.

### Anmälan

I en anmälan som kom in till JO den 19 oktober 2017 klagade AA på Försäkringskassan och uppgav bl.a. följande: Försäkringskassan ställde in ett planerat hembesök för uppföljning av hennes sons, BB:s, rätt till assistans när myndigheten fick veta att han bjudit in två journalister till mötet. Försäkringskassan föreslog därefter en ny tid för samtal. Denna gång skulle mötet äga rum i Försäkringskassans lokaler, vilket kan ifrågasättas då BB är beroende av hjälpmedel som myndigheten vid bedömningen av rätten till assistansersättning borde se. Vidare uppfattade hon brevet med den nya föreslagna tiden som hotfullt. Av brevet framgick bl.a. följande:

Notera att Försäkringskassan inte godkänner att media närvarar under utredningssamtalet. Vill ni ha ett uttalande från en talesperson från Försäkringskassan före/efter samtalet, går det bra, under förutsättning att detta är överenskommet med Försäkringskassans presstjänst. Vänligen kontakta Presstjänst på [...].

Samtalet kan komma att avbrytas, i det fall media närvarar vid mötet. Ett inställt/avbrutet samtal kan leda till indrag av assistansersättning, då den försäkrade inte medverkar för att genomföra samtalet.

## Utredning

JO begärde att Försäkringskassan skulle yttra sig över det som AA uppgett i sin anmälan. I sitt remissvar anförde Försäkringskassan följande:

Den 11 september 2017 klockan 14.00 skulle Försäkringskassan göra ett hembesök hos BB med anledning av en tvåårsomprövning.

Klockan 11.00 samma dag som hembesöket skulle äga rum kom ett e-postmeddelande till Försäkringskassan från ombudet med följande meddelande: "För er kännedom kommer SVT närvara på omprövningen."

Klockan 11.30 svarade den personliga handläggaren via ett e-postmeddelande att Försäkringskassan avböjde medias närvaro vid utredningssamtalet. Av meddelandet framgick vidare att all kontakt med press och media sköts via pressavdelningen samt telefonnumret till den avdelningen och att handläggare inte medverkar i media. Vidare att mötet avbokades och att Försäkringskassan skulle återkomma med förslag om ny tid.

Klockan 12.05 svarade ombudet i ett e-postmeddelande att hon trodde det var den assistansberättigade själv som bestämde om media skulle närvara vid mötet. Av meddelandet framgick vidare att journalisterna istället för att vara närvarande vid mötet kunde få en intervju med ombudet när mötet var avslutat, så att Försäkringskassan kunde komma på utsatt tid.

Klockan 12.36 svarade den personliga handläggaren i ett e-postmeddelande att vilka som får närvara vid ett möte bestäms i samråd med Försäkringskassan och att hon skulle återkomma med ny tid.

Klockan 12.39 frågade ombudet om Försäkringskassan kunde komma om media inte deltog.

Den 15 september skickade handläggaren ett e-postmeddelande i vilket hon gav ett förslag på ny tid för hembesök och meddelade att två namngivna kollegor också skulle delta.

I ett e-postmeddelande den 20 september svarade ombudet att hon inte kunde närvara det föreslagna datumet. Bifogat fanns även en skrivelse undertecknad av BB. I skrivelsen framförde BB sina synpunkter på Försäkringskassans agerande vid det inställda mötet. Av skrivelsen framgick bland annat att Försäkringskassan borde ha förhört sig om journalisternas roll vid mötet och att det inte finns något som hindrar att en journalist uppträder i rollen som ombud, biträde eller stödperson. Av skrivelsen framgick vidare att Försäkringskassans agerande strider mot förvaltningslagen och hon emotsåg en förklaring till och en ursäkt för det inträffade.

Den 20 eller 21 september försökte handläggaren nå ombudet per telefon för att svara på e-postmeddelandet den 20 september, men fick inget svar. Handläggaren skickade då istället den 21 september ett svar via e-post. I e-postmeddelandet påminde handläggaren om att Försäkringskassan i kallelsen till mötet meddelat att information om vilka som ska delta på mötet ska lämnas en vecka före mötet. Om media har önskemål om att delta vid hembesök ska detta önskemål gå via presstjänst i första hand och inte via handläggare. I meddelandet föreslog handläggaren två nya datum för möte i slutet av november. Hon uppmanade vidare ombudet att ringa henne.

Ombudet svarade via ett e-postmeddelande att hon inte hade möjlighet att delta vid något möte den föreslagna veckan. Hon meddelade vidare att media skulle delta på nästa möte oavsett när det skulle äga rum.

Den 3 oktober skickade handläggaren det brev som finns bilagt anmälan till JO tillsammans med en ny mötesbokning. Av brevet framgick bland annat att Försäkringskassan inte godkänner att media närvarar under utredningssamtalet. Vidare att samtalet kan avbrytas för det fall media ändå skulle närvara vid

mötet och att ett inställt eller avbrutet samtal kan leda till indrag av assistansersättning, då den försäkrade inte medverkar för att genomföra mötet.

#### **Försäkringskassans slutsatser**

Det är Försäkringskassan som leder utredningen och avgör vilka utredningsåtgärder som behövs för att ett ärende ska bli tillräckligt utrett. I Försäkringskassans ansvar ligger att se till att en utredningsåtgärd i form av ett hembesök genomförs på ett bra och rättssäkert sätt. Om journalister deltar kan det riskera att störa samtalet. Dessutom kan det finnas en risk för att känsliga personuppgifter röjs. Vilka uppgifter det kan handla om går inte säkert att veta på förhand. Det är olyckligt att detta inte kunde redas ut med den enskilde före hembesöket men mot bakgrund av att Försäkringskassan fick informationen så kort tid inför mötet får det ändå bedömas som förstäligt att mötet ställdes in.

Vid hembesök bör Försäkringskassan i samråd med den enskilde och dennes ombud eller biträde försöka hitta en tid som passar. Det finns givetvis inget förbud mot att en journalist uppträder som ombud och heller inget absolut förbud mot att journalister deltar vid hembesök. En bedömning får göras från fall till fall men Försäkringskassan bär alltså ansvaret för att hembesöket genomförs på ett bra och rättssäkert sätt.

Försäkringskassan beklagar att tonen i det brev som skickades ut den 3 oktober uppfattades som hotfull. Försäkringskassan kommer därför ta fram ett mallbrev för ändamålet som uppfyller kraven på tydlighet och bra bemötande.

AA kommenterade remissvaret.

#### **Bedömning**

Av utredningen framgår att Försäkringskassan den 11 september 2017 kl. 14.00 skulle göra ett hembesök hos BB med anledning av en tvåårsomprövning av rätten till assistansersättning. Klockan 11.00 samma dag som hembesöket skulle äga rum mottog handläggaren på Försäkringskassan ett e-postmeddelande från BB:s ombud med information om att SVT skulle närvara vid hembesöket. Handläggaren svarade att Försäkringskassan avböjde mediernas närvaro vid utredningssamtalet och att all kontakt med press och medier skulle skötas via pressavdelningen. Vidare angavs att mötet avbokades och att Försäkringskassan skulle återkomma med förslag om ny tid. Efter en del korrespondens mellan handläggaren och ombudet skickade handläggaren den 3 oktober ett brev till BB med en ny mötestid samt information om hur myndigheten såg på mediernas närvaro.

Om den enskilde uppger att en utomstående person ska vara med under ett möte med Försäkringskassan bör myndigheten tillmötesgå det i möjligaste mån. Det är dock Försäkringskassans handläggare som leder och styr utredningen och som därför även tar ställning till hur många personer som ska delta på möten i ett enskilt fall, detta för att utredningen ska bli så bra som möjligt. Skulle det av någon anledning finnas skäl att ifrågasätta syftet med en utomstående persons närvaro bör det givetvis stå myndigheten fritt att utreda saken närmare. Vid utredningssamtal mellan den enskilde och handläggaren är det angeläget att det står helt klart på vilken grund andra närvarande personer deltar. Det kan påverka de bedömningar som behöver göras när det gäller sekretessen till skydd

för andra än den enskilde själv och i vad mån eventuella förbehåll ska uppställas mot vidare spridning av lämnade uppgifter (se JO 2010/11 s. 328).

I BB:s ärende fick Försäkringskassan inte kännedom om att SVT skulle närvara förrän några timmar innan utredningssamtalet skulle genomföras. Med hänsyn till det och då det av ombudets meddelanden inte fanns någonting som tydde på att medier skulle närvara annat än i journalistiskt syfte, har jag inga synpunkter på att Försäkringskassan valde att ställa in mötet för att utreda saken närmare. Något generellt förbud mot att låta journalister närvara vid möten kan dock inte utfärdas av myndigheten. En bedömning måste göras från fall till fall.

Vad sedan gäller skrivelsen till BB och AA den 3 oktober 2017 så anser jag att den är mycket olämpligt formulerad. Innehållet kan uppfattas som att Försäkringskassan anser att mediernas närvaro kan vägas in i bedömningen av rätten till assistansersättning, vilket självklart inte är fallet. Det är mycket viktigt att en myndighets skrivelser innehåller korrekta uppgifter och är tydligt utformade, detta inte minst för att upprätthålla förtroendet för myndigheten. Försäkringskassan ska kritiseras för utformningen av skrivelsen.

Det som har anförts i övrigt ger inte anledning till något uttalande från min sida.

Ärendet avslutas.